**CIRCULAR NÚM. 3/2025, DE 28 DE FEBRERO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS**

**ASUNTO:** Normativa reguladora de la atención a las personas afiliadas a la ONCE para prevenir y mitigar las situaciones de soledad.

***Registro general número: 2025/0038834***

La ONCE, desde su modelo de servicios sociales y, en concreto, desde el servicio de Apoyo al Bienestar Social, viene atendiendo a las personas afiliadas en sus necesidades de normalización sociofamiliar de manera global desde hace décadas. En 2019, a raíz de la toma de conciencia de la sociedad sobre la problemática generada por la soledad no deseada, el Consejo General de la ONCE aprobó el Programa “A tu lado siempre”, que ha servido de guía fundamental para la atención a las personas afiliadas a la ONCE en esta materia. Los resultados del análisis de la situación, la focalización en esta demanda de atención, el impulso de acciones específicas e iniciativas plantean la necesidad de generar una norma regulatoria de esta atención.

La Dirección General, en desarrollo de lo estipulado en la presente Circular, establecerá mediante Oficio-Circular las iniciativas identificadas sobre atención en soledad que correspondan, así como los aspectos concretos sobre metodología de trabajo.

Por consiguiente, de acuerdo con las facultades conferidas al director general de la ONCE en el artículo 6.3.d) del Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, en su redacción vigente, así como en los vigentes Estatutos de la ONCE, y atendiendo a los procedimientos para la publicación de normativa previstos en la Circular 12/2011, se dispone:

1. **OBJETO**

El objeto de la presente Circular es establecer un marco de actuación en lo relativo a la atención a personas afiliadas a la ONCE para mitigar situaciones de soledad no deseada a través de:

1. Distintas iniciativas del Servicio de Apoyo al Bienestar Social, incluida la atención individual combinada con acciones grupales.
2. La derivación a cualquier otro servicio social de la ONCE.
3. La intervención comunitaria para obtener de las Administraciones Públicas competentes el apoyo requerido para revertir esta situación.
4. **PERSONAS BENEFICIARIAS**

Las beneficiarias serán las personas afiliadas a la ONCE mayores de edad, que, habiendo sido valoradas mediante la entrevista de Evaluación de Necesidades con un Trabajador Social de la ONCE, se haya detectado que experimentan sentimientos de soledad, independientemente de si viven solas o no.

Las iniciativas del Servicio de Apoyo al Bienestar Social, así como otras que se establezcan desde otros Servicios Sociales de la ONCE, se diseñarán atendiendo a las características del grupo de edad al que vayan dirigidas.

Las personas mayores de 55 años sin actividad laboral, así como las personas jóvenes, (entre 18 y 30 años), serán los colectivos prioritarios de atención por concentrar un mayor número de situaciones de soledad detectadas.

Igualmente, la intergeneracionalidad también podrá considerarse un eje para la configuración de los grupos de edad si contribuye a la consecución de mejores resultados.

1. **TIPOS DE ATENCIÓN**

La atención de situaciones de soledad deberá definirse como parte del Plan Individual de Atención (en adelante PIA), que incluirá esta circunstancia y establecerá la atención desde el servicio de apoyo al bienestar, así como la del resto de servicios de atención personal que precise la persona.

Además, se orientará hacia la participación en las actividades de Animación Sociocultural y el Servicio de Voluntariado. Se establecerán distintas iniciativas que podrán ser de los siguientes tipos:

1. Intervención grupal específica en materia de soledad desarrollada por la ONCE.
2. Intervención específica en materia de soledad o de carácter sociocultural desarrollada por entidades públicas o privadas.
3. Intervención individual a través de programas específicos desarrollados por la ONCE, directamente o a través de un proveedor de servicios especializados.

En los tipos definidos en los apartados B) y C) se aplicarán, tanto el principio de complementariedad, como el criterio de copago.

1. **FILOSOFÍA EN LA ATENCIÓN**

Con objeto de mitigar los sentimientos de soledad, en el PIA deberán establecerse los objetivos concretos a abordar y las áreas de intervención necesarias para cumplirlos. Además, se deberán tener en consideración los recursos comunitarios que puedan resultar beneficiosos para la persona afiliada.

El trabajador social, evaluará el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada caso.

La atención a través de la intervención grupal ha de ser prioritaria ya que permite que la persona afiliada tenga la oportunidad de relacionarse y, con el debido apoyo profesional, mitigar su situación de soledad y fomentar el sentimiento de pertenencia a un grupo.

El Plan ONCERCA resulta un complemento valioso a la atención, dado que ayuda a conocer casos que conviene valorar para determinar si han de ser atendidos profesionalmente o no y también brinda un contacto institucional que sirve de apoyo y guía para fomentar el sentimiento de pertenencia a la ONCE.

La difusión de las iniciativas de atención en materia de soledad deberá evolucionar y resultar cada vez más motivadora, para que las personas que puedan beneficiarse de ellas no perciban que su participación las identifica con una limitación relacional.

Por tanto, se deberá fomentar y poner el acento en el conocimiento de la comunidad, la compañía y las actividades compartidas.

1. **ASPECTOS ORGANIZATIVOS**

La atención en materia de soledad se organizará a través de las Comisiones Central y Territoriales de Soledad, siendo el profesional de referencia el trabajador social.

* 1. **Comisión Central de Soledad**

La Comisión Central de Soledad tiene como función principal la de coordinar las líneas de trabajo relacionadas con la atención en materia de soledad en la ONCE.

La Comisión estará compuesta por los siguientes miembros:

* Presidencia: titular de la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas.
* Serán vocales las personas que sean designadas como:
* Representantes de las áreas de Servicios Sociales cuyos programas redunden en favor de la atención en materia de soledad. En todo caso, la Asesoría de Servicios Sociales, la Dirección de Promoción Sociocultural, Artística y Deportiva y la Dirección de Autonomía Personal, Tecnología y Accesibilidad.
* Representante del Consejo General.
* Referente Estatal del Mayor.
* Referente Estatal Joven.
* Secretaría: Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado.

Dentro de la Comisión se podrá crear una Comisión Permanente para un mejor desarrollo de sus actividades, con la composición y funciones que se establezcan mediante Oficio-Circular.

* 1. **Comisiones Territoriales de Soledad**

Las Comisiones Territoriales de Soledad impulsarán las iniciativas en la atención a las personas y grupos en situación de soledad, optimizando el trabajo conjunto entre el Servicio de Apoyo al Bienestar Social, los Consejos Territoriales y Referentes del Mayor y Joven, así como con los Servicios Sociales en general en sus ámbitos.

Las Comisiones estarán compuestas por los siguientes miembros:

* Presidencia: Responsable del Departamento de Servicios Sociales para personas afiliadas de la Delegación Territorial o Dirección de Zona que corresponda al ámbito.
* Serán vocales los siguientes:
* Trabajadores Sociales.
* Representante del Consejo Territorial.
* Referente Mayor o Colaborador.
* Referente Joven o Colaborador.
* Cuantos otros profesionales del equipo de Servicios Sociales se consideren oportuno convocar según el orden del día a tratar.
* Secretaría: Trabajador Social designado al efecto.

La periodicidad de las reuniones y el funcionamiento de las Comisiones Central y Territoriales de Soledad se establecerán mediante Oficio-Circular.

* 1. **Registro de la Atención y Seguimiento**

La situación de soledad de cada persona afiliada detectada a través de la entrevista de Evaluación de necesidades, deberá quedar registrada en la misma y por ende en la Aplicación de Servicios Sociales, así como los aspectos que deban indicarse en las áreas de intervención.

El seguimiento de la atención prestada se realizará a través de los datos obtenidos mediante la propia aplicación de escritorio corporativo, así como mediante la información cualitativa que los Centros deberán remitir a Dirección General con la periodicidad que se establezca en el Oficio-Circular de desarrollo.

* 1. **Intervenciones de Profesionales**

Las personas afiliadas que así lo deseen podrán ser atendidas en materia de soledad cuando un trabajador social, como profesional de referencia haya detectado esta necesidad mediante las escalas a aplicar en el marco de la entrevista de evaluación de necesidades. En todo caso si existiera rechazo a la intervención de esta atención, el trabajador social podrá abordar con la persona aspectos motivacionales, de orientación, asesoramiento y concienciación hacia su participación.

Los profesionales deberán organizar acciones preventivas, ya sea en el plano individual o en el grupal, que contribuyan a evitar posibles situaciones de soledad.

Cualquier profesional del equipo puede detectar posibles casos, así como los colaboradores del Plan ONCERCA, los cuales deberán informar, a través del Consejo Territorial correspondiente, al responsable de servicios sociales de estas situaciones, que serán derivadas al trabajador social mediante solicitud de entrevista en la agenda del escritorio corporativo del profesional.

Con respecto a los profesionales del equipo, trasladarán esta situación al coordinador de caso, si existiera con esta persona un plan en ejecución. En el caso de no ser así, lo trasladará al gestor de servicios sociales con el mismo procedimiento.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL**

La ONCE ha adquirido un compromiso firme en la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres y entiende que debe velar para que en la comunicación interna y externa de la Organización se utilice un lenguaje no sexista.

Para ello, intenta recurrir a técnicas de redacción que permitan hacer referencia a las personas sin especificar su sexo. No obstante, en los documentos normativos en ocasiones es necesaria la utilización de términos genéricos, especialmente en los plurales, para garantizar claridad, rigor y facilidad de lectura, sin que esto suponga ignorancia en cuanto a la necesaria diferenciación de género, ni un menor compromiso de la Institución con las políticas de igualdad y contra la discriminación por razón de sexo.

**DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Circular entrará en vigor el 1 de marzo de 2025.

EL DIRECTOR GENERAL

Ángel Sánchez Cánovas

**RESPONSABLES DE LAS DIRECCIONES GENERALES ADJUNTAS, DIRECCIONES EJECUTIVAS, DELEGACIONES TERRITORIALES, DIRECCIONES DE ZONA Y DE CENTRO DE LA ONCE.**

**ÍNDICE**

[**1.** **OBJETO** 1](#_Toc190423362)

[**2.** **PERSONAS BENEFICIARIAS** 1](#_Toc190423363)

[**3.** **TIPOS DE ATENCIÓN** 2](#_Toc190423364)

[**4.** **FILOSOFÍA EN LA ATENCIÓN** 2](#_Toc190423365)

[**5.** **ASPECTOS ORGANIZATIVOS** 3](#_Toc190423366)

[**5.1.** **Comisión Central de Soledad** 3](#_Toc190423367)

[**5.2.** **Comisiones Territoriales de Soledad** 3](#_Toc190423368)

[**5.3.** **Registro de la Atención y Seguimiento** 4](#_Toc190423369)

[**5.4.** **Intervenciones de Profesionales** 4](#_Toc190423370)

[**DISPOSICIÓN ADICIONAL** 5](#_Toc190423371)

[**DISPOSICIÓN FINAL** 5](#_Toc190423372)